

Outbound-CTI

Die Übergabe einer Rufnummer an unseren CTI-Client kann über mehrere Wege erfolgen:

Unter MS Windows: Wählen per URL-Handler:

Unter Windows wird eine URL-Behandlung eingerichtet, über die Rufnummern direkt aus Browser-Links gewählt werden können. Diese Links müssen folgendes Format haben:

tksuite:rufnummer?call

Weitere Möglichkeiten finden sich in der ausführlicheren AGFEO Klick „Broschüre“.

Inbound-CTI // „Hersteller-Klick“

Unser eigener CTI-Client bietet ein ankommendes PopUp-Fenster, aus dem heraus z.B. Fremdapplikationen aufgerufen werden können.



In diesem CTI-Client kann eine Aktion festgelegt werden, die als zusätzliche Schaltfläche / Symbol in der Anruflage (PopUp-Fenster) für externe Verbindungen angeboten wird.

Beim Anklicken der Schaltfläche wird bei Bedarf das in den Einstellungen angegebene Script/EXE/Batch etc. ausgeführt und kann dann beliebige Aktionen durchführen. Übergeben wird Ihrem Script dazu z.B. die Rufnummer der Gegenstelle (weitere Daten z.B. Adressfelder sind möglich).

Durch Angabe eines Textes und Integration eines Symbols, lässt sich die Darstellung der Schaltfläche anpassen und auf die Fremdsoftware individualisieren. Somit erscheint diese Funktion weitgehend als „herstellereigene“ CTI-Funktion.

Ein automatisierter Skriptaufruf ist ebenfalls optional möglich.

Anrufprotokoll

ein Anrufprotokoll in Form von Anruflisten stellt unsere Applikation zur Verfügung.

Zeit	Nummer	Name	Typ	Verbindungsdauer	Leitung	Angenommen von
Heute 17:07	0521447090	AGFEO GmbH & Co.KG	Festnetz geschäftlich	00:00:06	Projekt LB (630)	

Selbstverständlich kann der Anwender auch hieraus den „Software-Klick“ ausführen. Somit ist z.B. auch ein *nachträgliches* Aufrufen der Kundenakte jederzeit möglich.

Zusammengefasst:

- kein TAPI – geringster Entwicklungsaufwand, hohe Stabilität, kein Supportaufwand
- Übergabe der Rufnummer und weiterer Kontaktdaten (z.B. Name, Adresse, KD-Nr.) möglich
- für MS Windows, Apple Macintosh OS und Linux
- auf Softwarehersteller individualisierbare Schaltfläche (keine AGFEO Software zu sehen)
- Telefonsteuerung per Mausklick (Rückfrage, Makeln, Konferenz, etc.) direkt über Anruflage
- Ausführen des Klicks auch ohne Verbindung (z.B. nachträglich)

Individualisierte Anpassungen

Des Weiteren bietet unsere Server-Applikation für Anpassungen an Kundenprojekte spezielle Json-Methoden an.

Ebenso ist eine weitergehende, komplette individualisierte Softwareanbindung über eine entsprechende **API-Schnittstelle** möglich.

Mehr dazu, gerne per Anfrage.

Lars Brückner
Leiter strategisches Projektgeschäft
AGFEO GmbH & Co. KG

Tel: 0521-44709-630
Mail: projekte@agfeo.de